

# 熊本市コールセンターデータ集

令和6年5月  
ひごまるコール

## コールセンター 市民満足度調査結果(令和6年5月)

問合せいただいたお客様に、市民満足度調査を実施しました。

- ・調査期間: 令和6年5月12日(日) ~ 令和6年5月16日(木)
- ・調査に回答いただいた件数: 92件(回答率 90.2%)

※割合は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

### 市民満足度調査結果

#### ◆オペレーターの対応に対する評価

Q. 今回の問合せへのオペレーターの対応について、点数をつけるとしたら5点満点で何点でしょうか。

評価点	件数	割合
5点	86	94.5%
4点	4	4.4%
3点	0	0.0%
2点	1	1.1%
1点	0	0.0%



(4点以上: 98.9%、平均点: 4.9、未回答: 1件)

#### ◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

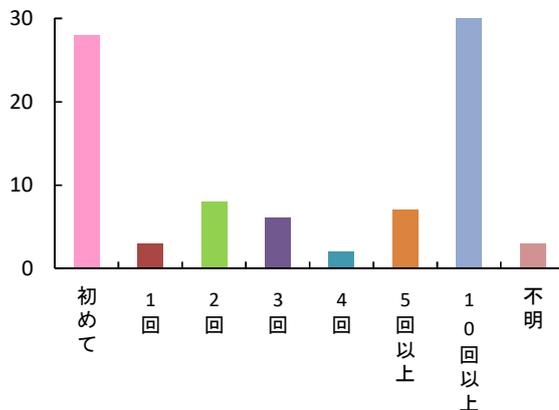
地域	件数	割合
市内	84	93.3%
市外	6	6.7%



#### ◆利用頻度

Q. これまでに、ひごまるコールをご利用されたことがありましたら、ご利用回数を教えてください。

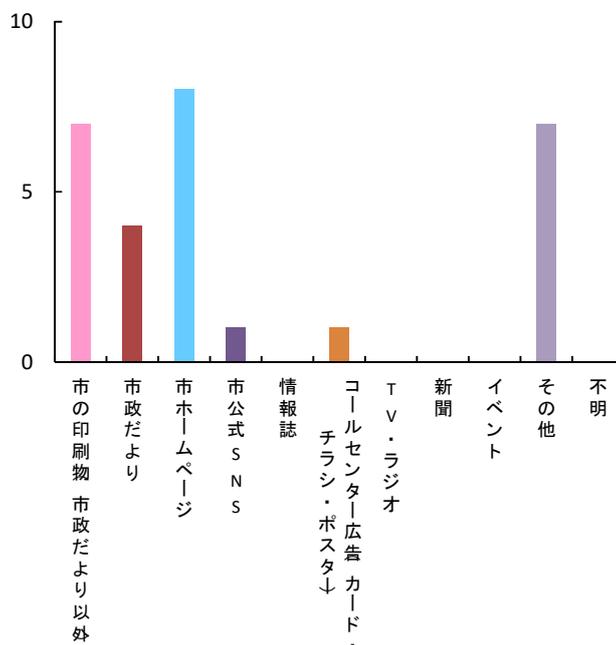
利用頻度	件数	割合
初めて	28	31.1%
1回	3	3.3%
2回	8	8.9%
3回	6	6.7%
4回	2	2.2%
5回以上	7	7.8%
10回以上	33	36.7%
不明	3	3.3%



## ◆情報源

Q.ひごまるコールは、何でお知りになりましたか？  
(ひごまるコールを初めて利用された方のみ調査)

情報源	件数	割合
市の印刷物(市政だより以外)	7	25.0%
市政だより	4	14.3%
市ホームページ	8	28.6%
市公式SNS	1	3.6%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告(カード・チラシ・ポスター)	1	3.6%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	7	25.0%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診・高齢者健診のチラシ」、  
「イベント申込みチラシ」でした。

※「その他」は、主に「市役所・区役所等」、「医療機関」、「知人等」でした。

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### <主なコメント>

- ・満足しています。
- ・いつも教えていただいているので、とても助かっています。今まで通り続けていってほしいです。
- ・分からない時に便利です。
- ・今ネットが多いですが、私たちのような高齢者に対して、こういう風に聞ける所があると、すごく助かります。存続をお願いします。